

Bestuur wegkruipkennis

Gedink blogs, wiki's en 'n aanlyn-profiel op Facebook is net 'n lekker tydverdryf vir tieners en internetverslaafdes? Al hoe meer maatskappye begin dié tegnologieë inspan om in hul werknemers se koppe te klim en so hul kennis met ander te deel, skryf JANA MARAIS.

KENNISBESTUUR is lankal nie meer 'n nuwe konsep nie, maar maatskappye kyk toenemend na nuwe tegnologieë om die moeilikste uitdaging vir suksesvolle kennisbestuur – om mense aan te moedig om die 'kennis in hulle koppe' met ander te deel – te oorkom.

Blogs, of aanlyn-dagboeke, en wiki's, programmatuur wat mense in staat stel om veranderinge en toevoegings op webwerwe te maak, word toenemend deur werkers ingespan om inligting met ander te deel wat in die spesifieke onderwerpe belang stel.

"Blogs, wiki's en RSS-voere (dit stel mense in kennis wanneer nuwe inligting op 'n webwerf beskikbaar word) is baie magtige instrumente wat met sukses gebruik kan word as dit geïntegreer word met die maatskappy se soekfunksionaliteit," sê Cyril Belikoff, uitvoerende groepbestuurder: inligtingwerkers by Microsoft Suid-Afrika.

Image: Gallo



ondernemings bestuur moet word.

Daar is gestruktureerde kennis, of data wat reeds binne ondernemings se sakestelsels beskikbaar is; ongestruktureerde kennis, soos data wat in 'n verskeidenheid kantoordokumente, e-posse en aanbiedings vervat is; en intellektuele kapitaal of abstrakte kennis, wat in mense se koppe is, maar nie formeel gedokumenteer is en nie deel is van die stelsel nie.

“Suksesvolle kennisbestuur sal al drie elemente bymekaarbring in een plek, waar iemand daarvoor kan soek, dit kan opspoor en dan gebruik om slim sakebesluite te neem,” sê Belikoff. “Die uitdaging lê daarin om die verskillende inligtingseilande met mekaar te verbind.”

Martin Butler, senior dosent in inligtingstelsels by die Universiteit van Stellenbosch Bestuurskool (USB), sê dit is veral die bestuur van abstrakte kennis, “mense se ervaring; dit wat hulle weet”, wat al hoe belangriker word.

“Ons leef in 'n tyd van die korrekte toepassing van relevante inligting, wat die effektiewe benutting van informele en abstrakte inligting absoluut noodsaaklik maak. Dit is egter ook baie moeiliker om dié kennis in die hande te kry,” sê Butler.

Hy beskryf kennisbestuurstelsels as die “koffiepot van ouds”. Waar mense voorheen om die teetrollie bymekaar gekom het en probleme bespreek en idees uitgeruil het, maak kennisbestuurstelsels dit nou moontlik om dieselfde interaksie te kry in globale ondernemings met duisende personeellede.

Die doel van kennisbestuur is egter nie net om sleutel-personeel se ervaring en kennis vir die onderneming te behou ingeval dié persone van werk verander nie, maar veral om toe te sien dat alle beskikbare kennis ingespan word om beter besluite te neem en uiteindelik 'n mededingende voordeel te geniet.

“'n Suksesvolle kennisbestuurstelsel kan ook reuse kostebesparings tot gevolg hê, omdat werknemers nie sekere take binne ondernemings aanhoudelik herhaal nie,” sê Butler.

Die bestuur van abstrakte kennis – mense se ervaring; dit wat hulle weet – word al hoe belangriker

Die idee van 'n korporatiewe Facebook, waar werknemers 'n profiel het met hul kontakbesonderhede, belangstellings, kontakte en spesialis kennis, word deur tegnologiemaatskappye ondersoek as 'n moontlike oplossing vir die bestuur van abstrakte kennis.

Microsoft is tans besig om stelsels te ontwikkel wat 'n profiel van gebruikers opbou deur sekere e-posse (met toestemming) en dokumente te monitor vir sleutewoorde. Die profiel, wat die werknemer self kan bevestig voordat dit aan ander beskikbaar gestel sal word, sal onder meer insluit aan wie die persoon rapporteer, in watter gebiede hy spesialis-kontakte of -kennis het en hoe om hom te kontak. “Ons is egter nog nie heeltemal daar nie,” sê Belikoff.

Kennisbestuur gaan egter oor meer as die inligting wat in werknemers se koppe wegkruip.

Belikoff onderskei tussen drie soorte kennis wat deur

HOEWEL kennisbestuur haas onmoontlik is sonder die gebruik van tegnologie en inligtingstelsels, is tegnologiese oplossings die laaste ding wat 'n onderneming moet onder- >



Cyril Belikoff,
Microsoft
South Africa

soek wanneer 'n kennisbestuur-strategie oorweeg word.

“Jy moet begin deur vrae te vra: wat is die kennis wat beskikbaar is, wat is die waarde daarvan, hoekom is dit belangrik, hoekom is dit nodig om dit te bestuur, wat wil jy hierdeur bereik?” sê Butler.

“Eers as dié vrae duidelik beantwoord is, kan jy begin kyk na tegnologiese oplossings.”

Butler sê daar is 'n wye reeks programmatuur beskikbaar, onder meer met kragtige ingeboude algoritmes wat hope inligting kan ontleed, terwyl ontsaglike groot databasisse maklik ingespan kan word om dié inligting te stoor.

“Die uitdaging lê egter nie in die vermoë om kennis te stoor nie, maar om dit effektief te deel. Die sukses daarvan gaan afhang van hoe maklik dit is om inligting beskikbaar te stel aan die gebruiker,” sê Butler.

“Rekenaarstelsels is tipies gebruik om eenvoudige besluite te neem, byvoorbeeld om voorraadvlakke na te gaan en as dit 'n sekere vlak bereik, nuwe bestellings te plaas. Kennisbestuurstelsels stel bestuurders in staat om komplekse besluite, in bestuurstaal bekend as ongestruktureerde besluite, te neem, byvoorbeeld as A, B en C in plek is, wat moet gedoen word om E te bereik,” sê Butler.

“Dit gaan egter nie oor tegniese vaardighede, maar bestuursvaardighede om te weet watter tipe kennis benodig word en hoe om dit te gebruik. As jy eers mense met tegniese vaardighede moet toerus om dit te gebruik, het jy die verkeerde stelsel geïmplementeer,” sê Butler.

Belikoff stem saam. “Vir 'n kennisbestuurstelsel om suksesvol te werk, moet die toepassings geïntegreer wees met dit wat gebruikers op 'n daaglikse basis op hul rekenars doen. As jy byvoorbeeld heel-dag met 'n woordverwerker werk, moet jy vanuit die woordverwerker opdatings na die maatskappy se intranet of jou blog kan doen.”

Ralf Seidel, IT-bestuurder by die USB, sê die Bestuurskool is jare lank al vroeë opnemers van tegnologie in die algemeen en kennisbestuurstelsels in die besonder met die doel om die kennis wat hier genereer word, saam te vat en gereedlik beskikbaar te stel. “Dit behels onder meer die skepping van spesiale portale wat dosente as hulpmiddel inspan om die nodige inligting by studente te kry. Deur voortgesette innovering op dié gebied stel ons ons akademiese sowel as nie-akademiese personeel en ander belangegroepe in staat om die USB se kennis op alle vlakke meer toeganklik te maak. Dit is ook vir die USB belangrik om die kennis vas te vang wat in mense se koppe ‘wegkruip’ en om 'n ‘heuningpot’ deur kennisbestuurstelsels, portale en ander tegnologie te skep waaruit dosente, studente en belangegroepe soos alumni op verskillende maniere kan ‘skep’ en baat kan vind. Die integrasie van hierdie tegnologie verseker ook dat die USB se kerntaak – dit wil sê die oordrag, generering en toepassing van kennis – so glad as moontlik verloop.”



Ralf Seidel,
IT-bestuurder
by die USB

As jy eers mense met tegniese vaardighede moet toerus om dit te gebruik, het jy die verkeerde stelsel geïmplementeer

se inligtingshoofpyne laat verdwyn nie.

Die goeie nuus is dat ondernemings nie 'n fortuin hoef te spandeer op spesifieke kennisbestuurprogrammatuur nie, maar innoverend oor beskikbare tegnologieë kan dink en dit op 'n nuwe manier inspan om kennisbestuur-doelwitte te haal.

'n Intranet kan byvoorbeeld gebruik word om dokumente aan alle personeel beskikbaar te stel, blogs en wiki's te huisves en lyste met gereelde vrae te versprei. 'n Goeie soekfunksie wat sleutelwoorde gebruik om inligting van 'n verskeidenheid bronne binne, en van geselekteerde bronne buite die onderneming, te ontgin, kan die proses gebruikersvriendelik maak en mense aanmoedig om dit meer gereeld te gebruik.

Die uitdaging lê egter daarin om personeel te oortuig dat dit tot hul eie voordeel is om hul kennis en talente met ander te deel onder meer deur hulle bonusse te koppel aan hul bydraes of nuwe projekte toe te ken aan mense wat hul kennis oor toepaslike onderwerpe beskikbaar stel.

'n Gebruikersvriendelike, doeltreffende stelsel sal homself verkoop as dit mense tyd en moeite spaar om eerder vir beskikbare kennis te soek as om hul eie navorsing te doen, sal hulle meer geneë wees om self ook daartoe by te dra. □

Addisionele bronne: Idealware.org; Wikipedia



Martin Butler,
dosent in
inligtingstelsels,
USB

SUMMARY

Companies are increasingly looking at new technology to overcome the toughest challenge of successful knowledge management, namely to encourage people to share the knowledge in their heads with others. Blogs, online diaries, and wikis – where people can change or add things on websites – are being used more and more by employees to share information with other people who are interested in specific subjects. For knowledge management to work well the applications must be integrated with that which users do on their computers on a daily basis. The good news is that organisations do not have to spend a fortune on specific knowledge management software, but can think innovatively about available technologies and use them in new ways to achieve knowledge management goals.